

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij informatologije

Sanja Čajkovac

## **Specijalne knjižnice: korisnici i usluge**

Završni rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković

Sumentor: dr. sc. Darko Lacović, poslijedoktorand

Osijek, 2016.

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet Osijek

Odsjek za informacijske znanosti

Jednopredmetni studij informatologije

Sanja Čajkovac

## **Specijalne knjižnice: korisnici i usluge**

Završni rad

Društvene znanosti, informacijske i komunikacijske znanosti, knjižničarstvo

Mentor: izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković

Sumentor: dr. sc. Darko Lacović, poslijedoktorand

Osijek, 2016.

## Sažetak

U ovom radu opisuju se specijalne knjižnice s posebnim osvrtom na njihove korisnike i usluge. Navode se usluge koje specijalne knjižnice trebaju pružati u skladu sa standardima za tu vrstu knjižnica te se ističu njihove karakteristike i važnost za poslovanje matične ustanove. Zatim, detaljno se obrađuju neke vrste usluga u specijalnim knjižnicama, poput referentnih i istraživačkih te geoprostornih usluga, gdje se uvodi u problematiku njihove implementacije te prihvatanje takvih usluga kod korisnika. Osim toga, predlažu se različiti modeli koje knjižnice mogu usvojiti kako bi povećale kvalitetu svojih usluga, a kao važna komponenta u pružanju usluga posebno se ističe kompetencija knjižničara. Rad također donosi i pregled nekoliko različitih istraživanja u čijem su središtu prvenstveno korisnici, usluge, te uvođenje informacijske i komunikacijske tehnologije kada je riječ o pružanju usluga. Opisani su primjeri većinom stranih specijalnih knjižnica u Pakistanu, Indiji, Alžiru te Irskoj, a predstavljeni su i primjeri knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“ koji su uglavnom usredotočeni na edukaciju korisnika o uslugama koje ta knjižnica pruža.

**Ključne riječi:** specijalne knjižnice, usluge, korisnici, edukacija korisnika, istraživanja

## Sadržaj

1. Uvod.....	5
2. Usluge specijalnih knjižnica .....	6
2.1. Referentne i istraživačke usluge specijalnih knjižnica .....	7
2.2. Geoprostorne usluge u specijalnim knjižnicama .....	9
3. Primjeri istraživanja i usluga u specijalnim knjižnicama.....	11
3.1. Istraživanje korisnika knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“ .....	11
3.2. Poučavanje korisnika u knjižnici Instituta „Ruđer Bošković“ .....	12
3.3. Usluge specijalnih knjižnica u Bahawalpuru (Pakistan) .....	14
3.4. Utjecaj tehnologije na promjenu usluga u specijalnim knjižnicama .....	15
3.5. Digitalizacija i specijalne knjižnice .....	16
4. Zaključak.....	19
Literatura.....	20

## 1. Uvod

„Specijalne knjižnice, ovisno o svom osnivaču, mogu biti knjižnice državnih tijela, bolničke/medicinske knjižnice, knjižnice stručnih i znanstvenih ustanova i udruga (stručne udruge i znanstvena društva), knjižnice u gospodarstvu (industriji i trgovini), knjižnice u medijima i vjerskim zajednicama i slično.“<sup>1</sup> Unutar nacionalnog knjižničnog sustava specijalna knjižnica može surađivati ili se udružiti s drugim knjižnicama srodnih znanstvenih disciplina ili područja radi djelotvornijeg protoka informacija, kooperativne kataloške obrade, učinkovitije zaštite knjižnične građe, kvalitete pružanja informacijsko-referalnih usluga te radi stvaranja i održavanja zajedničkih mrežnih mjesta i portala.<sup>2</sup>

Cilj rada je predstaviti usluge specijalnih knjižnica te prikazati nekoliko dostupnih istraživanja korisnika u specijalnim knjižnicama. U drugom poglavlju najprije se opisuju usluge koje specijalne knjižnice trebaju pružati prema hrvatskim standardima , a potom se u pripadajućim potpoglavljima donosi opis referentnih, istraživačkih i geoprostornih usluga. U trećem poglavlju izneseni su rezultati nekoliko istraživanja o korisnicima specijalnih knjižnica i opisani primjeri usluga u nekim specijalnim knjižnicama.

---

<sup>1</sup> Majstorović, Zagorka. Analiza stanja specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. Str. 1. URL: [http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza\\_stanja\\_specijalne-knjiz\\_RH.pdf](http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza_stanja_specijalne-knjiz_RH.pdf) (2016-06-03)

<sup>2</sup> Usp. Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Ministarstvo kulture, 2011. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/Standardi/STANDARDI%20ZA%20SPECIJALNE%20KNJI%C5%BDNI%20CE1.doc> (2016-06-03)

## 2. Usluge specijalnih knjižnica

„Specijalna knjižnica treba djelovati u skladu s politikom i poslanjem matične ustanove glede pristupa informacijama, pri čemu je temeljna zadaća knjižnice raditi na dobrobit korisnika, unapređivati pravo pristupa građi i informacijama kao i njihov slobodan prijenos.“<sup>3</sup> Specijalna knjižnica razvija knjižnične zbirke i osigurava pristup izvorima informacija, vodeći tako računa o potrebama svojih korisnika. Specijalna knjižnica treba pružati usluge svim korisnicima, sukladno etičkom kodeksu struke, neovisno o rasi, nacionalnoj, vjerskoj i kulturnoj pripadnosti, uvažavajući i zahtjeve korisnika s posebnim potrebama. Nadalje, specijalna bi knjižnica trebala uspostaviti, promovirati, održavati i stalno vrednovati različite kvalitetne usluge koje podupiru programe i ciljeve matične ustanove. Kako se navodi u Standardima za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj, knjižnične usluge specijalnih knjižnica koje je nužno razvijati u skladu s potrebama i ciljevima matičnih ustanova su sljedeće:

1. osigurati pristup dostupnim elektroničkim izvorima i njihovo korištenje
2. pružati informacije o građi
3. posudba, naručivanje i rezervacija građe u knjižnici (čitaonici) i izvan nje
4. međuknjižnična posudba i dostava dokumenata
5. edukacija korisnika u korištenju mjesno i udaljeno dostupnih izvora informacija
6. davanje na korištenje informatičke i druge opreme namijenjene korisnicima
7. omogućiti pristup internetu i/ili intranetu.<sup>4</sup>

Što se tiče korištenja građe, specijalne knjižnice građu daju prvenstveno djelatnicima matične ustanove, ali i vanjskim korisnicima prema određenim važećim pravilnicima matične ustanove i knjižnice. Edukacija korisnika jedna je od važnijih i potrebnijih usluga svake knjižnice, pa tako i specijalnih. Poučavanje ili edukacija korisnika najčešće obuhvaća pružanje uputa za korištenje informacijskih izvora u knjižnici (katalozi, bibliografije), upoznavanje korisnika s postojećim uslugama (javni katalozi, digitalni katalozi i baze podataka, klasifikacije, pretraživanje interneta), korištenju opreme (fotokopirni strojevi, računalna oprema) i prostora (čitaonica, slušaonica i sl.). Također, neizostavne usluge svake specijalne knjižnice su izrada promotivnih materijala i ažuriranje mrežnih stranica u cilju bolje informiranosti javnosti,

---

<sup>3</sup> Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Nav. dj., str. 6.

<sup>4</sup> Usp. Isto, str. 6-8.

odnosno korisnika te uvođenje i ustroj međuknjižnične posudbe kod koje se osiguravaju kvalitetne i relevantne informacije koje pokrivaju područje matične djelatnosti ali i šire.<sup>5</sup>

## 2.1. Referentne i istraživačke usluge specijalnih knjižnica

Narav knjižničnih usluga nastavlja se mijenjati, a uvjeti u kojima djeluju specijalne knjižnice sami po sebi ilustriraju stalne promjene u čestim, jednostavnijim i zahtjevnijim istraživanjima ili analizama te je pružanje ovih usluga danas također u stalnim promjenama zbog virtualnog okruženja. Knjižnice su, posebice referentne službe knjižnica, u prošlosti bile potpuno ovisne o fizičkom prostoru i blizini građe u odnosu na svoje korisnike. Također, referentne su službe zahtijevale posjedovanje velikih količina tiskanih materijala kako bi se efikasno odgovorilo na sve upite korisnika, a situacija se drastično mijenja uvođenjem digitalne tehnologije. Knjižnice se danas moraju prilagoditi navedenim promjenama kada je u pitanju pružanje usluga te moraju prihvatiti model poslovanja koji je, za razliku od prijašnjeg, centriran ili usredotočen prvenstveno na potrebe korisnika, a ne na prostor.<sup>6</sup>

Danas postoji nekoliko modela poslovanja referentne službe u specijalnim knjižnicama koji mogu povećati kvalitetu i učinkovitost pružanja usluga. Primjer prvoga modela bila bi tzv. 'samoposluga' informacijama gdje bi 70% postavljenih upita bilo odgovoreno upućivanjem korisnika na razne korisne poveznice i izvore informacija koji sadrže relevantne odgovore. Zatim, na 20% ukupnih upita odgovorilo bi osposobljeno knjižnično referentno osoblje, a preostalih 10% sama organizacija u sklopu koje specijalna knjižnica djeluje. Ovakav tip modela poslovanja omogućuje knjižničarima pravilan razmještaj unutar organizacije te ravnomjernu raspodjelu poslova, a s druge strane podsjeća djelatnike na važnost pravodobnih informacija. Drugi model kojega specijalne knjižnice mogu primijeniti je tzv. centar učenja. Centri učenja su organizirana mjesta gdje korisnici mogu dobiti odgovore na pitanja različite tematike, može im se pomoći pri svladavanju vještina korištenja novoga softvera ili pri korištenju različitih medija u različite svrhe. Kao treći model predstavlja se koncept osobnog knjižničara. Za razliku od 'običnog' knjižničara koji je vezan

---

<sup>5</sup> Usp. Isto, str. 9.

<sup>6</sup> Usp. Murray, Tara E. Reference and research services in special libraries: navigating the evolving riches of information. // Journal of Library Administration 54 (2014), str. 518- 519. URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=21&sid=f0430c9f-892a-4a21-97c0-d1d565bab9e8%40sessionmgr4005&hid=4104> (2016-06-03)

za određeni dio knjižnice i koji ispunjava određene potrebe toga odjela, osobni knjižničar zadovoljava individualne potrebe korisnika. Osobni knjižničar u tom slučaju ne mora nužno znati točan odgovor na svaki upit, no mora znati tko unutar organizacije može pružiti relevantan odgovor. Osobni knjižničar u specijalnoj knjižnici predstavlja poveznicu između korisnika i njegovih informacijskih potreba.<sup>7</sup>

Najbitnija komponenta u referentnoj službi svake specijalne knjižnice je stručna kompetencija knjižničara te njegove sposobnosti razumijevanja referentnih upita korisnika. Zbog prevelikog broja informacija danas, informacijski stručnjaci trebaju znati kamo uputiti korisnika koji traga za određenom informacijom. Također, neizostavna vještina referentnog knjižničara je i dosljednost i težnja obrazovanju korisnika. Uz odgovor na korisnikov upit knjižničar pruža i dodatne materijale i izvore informacija kako bi se znanje korisnika o određenoj temi proširilo te kako bi se u potpunosti zadovoljila informacijska potreba.<sup>8</sup>

Specijalne knjižnice teže visokoj i ravnopravnoj poziciji u matičnoj ustanovi u sklopu koje i posluju. Kvalitetno obavljanje svoje glavne zadaće, pogotovo u smislu pružanja usluga koje podupiru istraživanja, neophodno je za knjižnice i danas. Referentni knjižničari uče svakodnevno, akumuliraju znanja teorije i prakse te su uvijek dobro služili svojim klijentima. Rad knjižničara važan je za matičnu instituciju, a zadovoljavajući i pun izazova za knjižničara. Kompleksnost istraživanja za koje korisnici traže stručnu pomoć zahtijeva od knjižničara konkretna znanja i razumijevanje znanstvenog područja u kojemu djeluje. Tehnologija će se nastaviti mijenjati i razvijati, a specijalne će se knjižnice nastaviti tome prilagođavati. Ključne vještine i kompetencije knjižničara, odnosno informacijskih stručnjaka, omogućiti će daljnju isporuku visoko kvalitetnih informacijskih usluga krajnjim korisnicima.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Usp. Murray, Tara E. Nav. dj., str. 520.

<sup>8</sup> Usp. Isto, str. 521.

<sup>9</sup> Usp. Isto, str. 521-527.



## 2.2. Geoprostorne usluge u specijalnim knjižnicama

Nekada ograničene samo na geografe i kartografe, geoprostorne usluge dobile su važnu ulogu u procesu upravljanja informacijama te u vizualizaciji. Geoprostorne usluge uključuju mnoštvo različitih proizvoda i usluga uključujući Google mape te navigacijske sustave. Izraženija potreba za ovakvim uslugama u knjižnicama proizlazi iz činjenice da je svijet mrežno povezan zahvaljujući razvoju i primjenama tehnologije. Iz istog razloga specijalne su knjižnice danas u mogućnosti pružati geoprostorne usluge na način na koji to u prošlosti nije bilo moguće. Specijalne su knjižnice dugi niz godina pružale specijalizirane i za svoje područje djelatnosti karakteristične usluge. Za razliku od narodnih i visokoškolskih knjižnica, specijalnim je knjižnicama 'olakšana situacija' jer su oduvijek imale točno određenu skupinu korisnika te su uvijek mogle efikasno razvijati konkretne usluge i zbirke. Geoprostorne usluge u specijalnim se knjižnicama razvijaju prvenstveno na temelju obilježja i potreba specifične skupine korisnika.<sup>10</sup>

S druge strane, ograničeni resursi i vrijeme predstavljaju prepreku u razvijanju geoprostornih usluga u specijalnim knjižnicama. Ovisno o potrebama korisnika, implementacija ovakvih usluga može zahtijevati nabavu i održavanje servera, zapošljavanje novog osoblja poput GIS (Geographic Information Systems) stručnjaka, odnosno knjižničara, a bilo bi potrebno odvojiti i vrijeme za edukaciju korisnika. Smanjenjem budžeta, a samim time i osoblja, specijalne su knjižnice dužne adekvatno definirati potrebe matične institucije, a samim time i usluge koje će pružati, pogotovo ako je za to potrebno uvođenje novih tehnologija.<sup>11</sup>

Procjena potrebe za geoprostornim uslugama specijalnih knjižnica započinje procjenom već postojećih aktivnosti. Knjižničari bi trebali provjeriti postoji li netko iz zajednice korisnika tko se služi ovakvim uslugama i postoji li uopće interes za korištenjem. Ako je takav slučaj, tada je potrebno saznati za što su točno korisnici koristili geoprostorne usluge, kojim su se softverom pri tome služili te što su pretraživali. Knjižničar ne mora točno znati kako pojedini GIS softver funkcionira, ali bi trebao biti upoznat s nazivima poput ArcGIS, Google Earth, GRASS i sl. Također, za procjenu potrebe za geoprostornim uslugama potrebno je

---

<sup>10</sup> Usp. Barne, Ilana. Geospatial services in special libraries: a needs assessment perspective. // Public Services Quarterly, 9, 2(2013), str. 181. URL: <https://eric.ed.gov/?q=Geospatial+Services+in+Special+Libraries%3a+A+Needs+Assessment+Perspective&id=EJ1005055> (2016-06-03)

<sup>11</sup> Usp. Isto.

pretražiti sekundarne izvore kako bi se procijenilo koliko su takve usluge za zajednicu korisnika bitne. Nakon što knjižnica ustanovi postojeće uporabe geoprostornih usluga, knjižničari mogu započeti s edukacijom korisnika i promocijom usluge. U trenutku kada knjižnica prepozna kakve potrebe postoje, partnerstvo i suradnja su ključni. IT odjeli često pružaju dovoljan prostor na serveru za potrebe geoprostornih usluga te uviđaju njihovu praktičnu primjenu. Dok specijalne knjižnice tragaju za područjima na koje bi proširile svoje specijalizirane resurse, geoprostorne su usluge primjer takvoga područja koje se, nakon detaljne procjene, može proširiti i implementirati na temelju potreba matične ustanove i zajednice korisnika.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Usp. Isto, str. 182-184.

### 3. Primjeri istraživanja i usluga u specijalnim knjižnicama

Specijalne knjižnice dio su znanstvenih, kulturnih, zdravstvenih i pravosudnih ustanova, te javnih ili privatnih poduzeća koje u prvom redu zadovoljavaju informacijske potrebe djelatnika matične ustanove. S druge strane, dosta specijalnih knjižnica ipak je otvoreno i za vanjske korisnike. Specijalne su knjižnice otvorene nastavnicima fakulteta ili znanstvenih instituta (djelatnicima matičnih ustanova), suradnicima znanstvenih zavoda te stručnjacima iz svih znanstvenih i srodnih područja. Knjižnica služi kao podrška istraživačima te u radu na projektima trajne istraživačke djelatnosti, kao i na ostalim projektima. Sljedeća potpoglavlja donose pregled nekoliko istraživanja korisnika i usluga te korisničkih procjena usluga u specijalnim knjižnicama, a naglasak se stavlja na uvođenje tehnologije.

#### 3.1. Istraživanje korisnika knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“

Istraživanja korisnika i korištenje elektroničkih časopisa većinom se provode na djelatnicima znanstvenih odjela instituta i fakulteta koji su ujedno i najveći korisnici znanstvenih elektroničkih časopisa. Česta metoda istraživanja korisnika je provođenje anketa, odnosno anketiranje. Istraživanjem znanstvenika Instituta „Ruđer Bošković“ u vezi korištenja i prihvaćanja elektroničkih časopisa nastojalo se ustanoviti u kojoj mjeri znanstvenici koriste ponuđene izvore, što smatraju prednostima, a što nedostacima te koje naslove predlažu. Ovo je istraživanje provedeno metodom anonimnog anketiranja na uzorku od 155 djelatnika Instituta. Anketni upitnik bio je postavljen na mrežnu stranicu što je omogućilo lakše prikupljanje i obradu podataka u SPSS programu.<sup>13</sup>

Što se tiče samoga korištenja elektroničkih časopisa, više od polovice ispitanika potvrdilo je da ih koristi više puta tjedno, dok oko 10% ispitanika elektroničke časopise uopće ne koristi. Znanstvenici još nisu razvili naviku korištenja elektroničkih časopisa i preferiraju klasične tiskane časopise, a nedostatak je dodatno plaćanje elektroničkih verzija. Evidentirano je kako velik broj ispitanika koristi listu elektroničkih časopisa, popis pretplate na časopise koje knjižnica nudi, dok je o bazi EZB (Elektronische Zeitschriftenbibliothek) potrebno dodatno

---

<sup>13</sup> Usp. Konjević, Sofija; Pažur, Ivana. Korištenje i stav znanstvenika Instituta «Ruđer Bošković» prema elektroničkim časopisima – istraživanje korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3-4 (2002), str. 2-7. URL: [http://fulir.irb.hr/65/1/Elektronicki\\_casopisi-istra%C5%BEivanje\\_korisnika.pdf](http://fulir.irb.hr/65/1/Elektronicki_casopisi-istra%C5%BEivanje_korisnika.pdf) (2016-06-03)

educirati korisnike. Jedan od elemenata nekorištenja ili slaboga korištenja baze RZB je i činjenica da je sučelje na njemačkom jeziku.<sup>14</sup>

Nadalje, kao najveću prednost elektroničkih časopisa ispitanici ističu njegovu dostupnost te mogućnost pregledavanja sa svoga radnog mjesta, ali i mogućnost pretraživanja cjelovitog teksta radova. Kao ostale prednosti navode se pristup s različitih lokacija, dostupnost koja ne ovisi o radnom vremenu knjižnice te mogućnost da više korisnika odjednom može koristiti isti elektronički časopis. Što se tiče nedostataka ispitanici ističu sporo učitavanje sadržaja, teško snalaženje, okviri (frames) u korisničkom sučelju, traženje dodatne nadoplate za neke od sadržaja u časopisu, a nedostatak je i loša kvaliteta kod tiskanja. Istraživanje je također pokazalo kako ispitanici više vole čitati radove (časopise) otisnute na papiru te će, u slučaju postojanja i tiskane i elektroničke verzije izabrati onu otisnutu na papiru. Bitno je napomenuti i kako velika većina (80%) ispitanika ne smatra kako će elektronički časopisi zamijeniti tiskane, no nije zanemariv niti broj ispitanika (35%) koji smatraju da će do toga ipak doći.<sup>15</sup>

Zbog nesigurnih okolnosti, poput prekida pretplate na određene elektroničke časopise gdje knjižnica i korisnici gube pristup svim godištim časopisa te zbog zabrinutosti za mogućnosti arhiviranja elektroničkih časopisa, korisnici, ali i knjižničari još su uvijek vezani za tiskane verzije časopisa. Korisnicima je potrebno duže vremensko razdoblje kako bi svoje vještine pronalaženja i pristupa znanstvenim informacijama prilagodili elektroničkom okruženju, pogotovo ako se radi o korisnicima starije životne dobi koji su najčešće više vezani uz tiskane inačice. Specijalne knjižnice trebale bi promovirati usluge i educirati korisnike za korištenje elektroničkih časopisa i izvora preko kojih su dostupni, odnosno biti veza između krajnjeg korisnika i elektroničkog izvora.<sup>16</sup>

### **3.2. Poučavanje korisnika u knjižnici Instituta „Ruđer Bošković“**

Među novim knjižničnim uslugama u suvremenom društvu, poučavanje korisnika zasigurno je jedna od važnijih. Knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“ prepoznala je važnost edukacije korisnika još 2003. godine, kada je pokrenula Kratke edukacijske knjižnične seminare (KEKS). U početku, KEKS-i su bili koncipirani kao polusatni seminari koje su

---

<sup>14</sup> Usp. Isto, str. 13-14.

<sup>15</sup> Usp. Isto, str. 16-17.

<sup>16</sup> Usp. Isto, str. 23-27.

vodili knjižnični djelatnici. Obrađivale su se teme koje su bile prilagođene tadašnjim potrebama znanstvenika na Institutu te informacijskim trendovima u znanstvenoj zajednici. Noviji ciklus seminara za edukaciju korisnika usmjeren je na nedostatke iz prijašnjih ciklusa. Naime, trajanje seminara je produženo, organizirane su praktične radionice dva puta u mjesecu, a maksimalan broj polaznika po seminaru ograničen je na deset. Naglasak praktičnih radionica je na individualiziranom pristupu polaznicima, na tematici koja ide u korak s aktualnostima u svijetu znanosti, te na procjeni potreba korisnika. KEKS obuhvaća pretraživanje znanstvenih informacija (elektroničkih časopisa, baza podataka, knjižničnih kataloga), citatnih analiza i korištenje programa za bibliografsko upravljanje (Zotero).<sup>17</sup>

Poučavanje korisnika najprije podrazumijeva organizirani oblik edukacije s ciljem osposobljavanja korisnika za brzo i lako korištenje digitalnih i drugih izvora. Izmjenom tehnologije i medija na kojima se knjižnična građa nalazi dolazi do promjena usluga koje knjižnice pružaju, a u tom se slučaju korisnici nalaze pred mnogim poteškoćama pri služenju knjižničnim izvorima. Promjenom okruženja u kojem knjižnice danas djeluju, tradicionalni se oblici poučavanja korisnika zamjenjuju suvremenim poučavanjem kojemu je naglasak na informacijskoj pismenosti koja podrazumijeva uspješno pronalaženje, vrednovanje, odabiranje, interpretiranje i korištenje informacija. U središtu takvoga načina poučavanja jest osoba koja uči te znanja koja su joj potrebna za rad sa znanstvenim informacijama.<sup>18</sup>

Nakon dvadeset i četiri održana seminara na kojima je sudjelovalo pedeset i osam polaznika, provedena je anonimna online anketa u svrhu utvrđivanja zadovoljstva polaznika i kvalitete provedenih seminara. Analiza anketnih upitnika dala je vrlo pozitivne rezultate gdje su polaznici potvrdili svoje zadovoljstvo obrađenim temama, kompetentnošću knjižničara- predavača te su istaknuli kako će im stečena znanja i vještine uvelike pomoći u svakodnevnoj potrazi za raspoloživom literaturom. Ovakvi pozitivni rezultati jasan su pokazatelj kvalitete knjižničara u ulozi predavača te svakako daju poticaj za daljnji rad na edukaciji korisnika kroz seminare.<sup>19</sup>

Prijašnja istraživanja na temu edukacije korisnika u knjižnicama isto kao i rezultati ovoga istraživanja pokazali su očiglednu potrebu korisnika za učenjem. Knjižničari su, dakako, svjesni te potrebe, kao i da trebaju imati ulogu u tom polju. Osim toga, prisutne su i brojne prepreke, od manjka vremena, opreme i prostora, do nedostatnog znanja i vještina

---

<sup>17</sup> Usp. Pažur, Ivana; Macan, Bojan. KEKS- kratki edukacijski knjižnični seminari, primjer poučavanja korisnika knjižnice instituta „Ruđer Bošković“ u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), str. 73. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/119840> (2016-06-03)

<sup>18</sup> Usp. Isto, str. 75.

<sup>19</sup> Usp. Isto, str. 80.

knjižničara kao poučavatelja. Knjižnice bi trebale preuzeti aktivniju ulogu u edukaciji korisnika jer će u suprotnom minimalizirati svoju ulogu u matičnim ustanovama i u društvu općenito.<sup>20</sup>

### **3.3. Usluge specijalnih knjižnica u Bahawalpuru (Pakistan)**

Specijalne se knjižnice uglavnom bave literaturom koja pokriva određeni predmet ili skupine predmeta te usmjerava svoje usluge prema specifičnim korisnicima. U vremenu brzoga razvoja, važnost specijalnih knjižnica u intelektualnim, društvenim i političkim sferama života ne može se zanemariti. Razvoj specijalnih knjižnica potreban je za proširenje znanja općenito. Početak razvoja specijalnih knjižnica u Pakistanu doveo je do razvoja svijesti o važnosti njihova postojanja za razvoj znanosti. Tada je postojalo svega 30-ak specijalnih knjižnica koje su uglavnom loše poslovale te nisu imale zaposleno stručno osoblje, a građe je bilo nedovoljno. Ranih 1960-ih godina veća se pozornost pridavala specijalnim knjižnicama u području znanosti i tehnologije te je osnovano još nekoliko knjižnica. Danas Pakistan broji 330 specijalnih knjižnica koje čuvaju više od 500.000 svezaka. Narav specifične skupine korisnika zahtjeva od specijalnih knjižnica pružanje usluga točno na korisnikov zahtjev, u obliku koji najbolje odgovara njegovim potrebama i u ono vrijeme kada on to želi. Naime, specijalne knjižnice Bahawalpura ne pružaju adekvatne usluge. Većina knjižnica prakticira zastarjele metode te ne uspijevaju pružiti kvalitetne usluge služeći se modernom tehnologijom i alatima. Provedeno je istraživanje nad korisnicima triju specijalnih knjižnica, a cilj je bio utvrditi kvalitetu usluga.<sup>21</sup>

Anonimnim anketiranjem korisnika triju specijalnih knjižnica koje djeluju u sklopu medicinskog, tehnološkog i inženjersko- tehnološkog sveučilišta u Bahawalpuru utvrđeni su nedostaci u poslovanju, posebno u segmentu pružanja usluga korisnicima. Utvrđeno je da specijalne knjižnice ne pružaju dovoljno fizičkog prostora za učenje, te da ne nude svojim korisnicima aktualne zbirke za potporu učenju i istraživanju. Također, ispitanici smatraju kako bi u knjižnicama trebali biti organizirani edukacijski programi za pomoć korisnicima te bi knjižnica trebala poboljšati svoje referentne usluge. Nadalje, korisnici izražavaju želju za stabilnijom internetskom povezanošću u knjižnicama te ističu efikasno služenje internetom kao

---

<sup>20</sup> Usp. Isto, str. 85.

<sup>21</sup> Usp. Asghar, Mahe Bushra; Shafique, Farzana. Service evaluation in special libraries of Bahawalpur: a comparative study of GCT, QMC, and UCET. // Library Philosophy and Practice 11, 13 (2012), str. 1-2. URL:<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=f0430c9f-892a-4a21-97c0-d1d565bab9e8%40sessionmgr4005&hid=4104> (2016-06-03)

bitnu kompetenciju knjižničara. Teška situacija specijalnih knjižnica u Bahawalpuru rezultat je loše financijske situacije na državnoj razini. Novac iz proračuna za knjižnice nije dovoljan za poslovanje na visokoj i zadovoljavajućoj razini. Korisnici prepoznaju ovakve nedostatke, no istraživanjem je ipak utvrđeno generalno zadovoljstvo uslugama uz diskretne primjedbe i prijedloge za poboljšanje.<sup>22</sup>

### 3.4. Utjecaj tehnologije na promjenu usluga u specijalnim knjižnicama

Implementacija informacijske tehnologije (IT) u specijalnim knjižnicama nije novost, već produkt razvoja telekomunikacija i računalne tehnologije. Počeci informacijske tehnologije u specijalnim knjižnicama i knjižnicama općenito datiraju iz prve polovice 20. stoljeća kada su u uporabu ušle tzv. *punch cards* ili bušene kartice.<sup>23</sup> Nakon toga automatizacija se u knjižnicama nastavlja kronološki razvijati, od uvođenja stolnih računala do Webpaca kroz nekoliko desetljeća. U današnjem elektroničkom informacijskom okruženju uloga specijalnih knjižničara razvila se na način pružanja usluga u skladu s tehnološkom ali i informacijskom revolucijom.<sup>24</sup>

Stanje informacijsko-tehnoloških usluga specijalnih knjižnica, primjerice, u Bangladešu nije nimalo zadovoljavajuće. Budući da je Bangladeš zemlja u razvoju, sa sigurnošću su potvrđeni problemi uvođenja informacijske i komunikacijske tehnologije u specijalne knjižnice. Istraživanje provedeno nad 122 specijalne knjižnice u državi Bangladeš dalo je poražavajuće rezultate što se tiče uvođenja tehnologije u pružanje usluga. Naime, 55% ispitanih specijalnih knjižnica koristi računala u svojem poslovanju, 3 specijalne knjižnice namjeravaju uvesti računala u svoje poslovanje u bližoj budućnosti, a 43% knjižnica to uopće nema u planu. Nadalje, internetska povezanost u specijalnim knjižnicama Bangladeša je također poražavajuća. Dakle, samo 28% knjižnica koristi internet, a samo jedna od ispitanih knjižnica ima u planu povezati se s njim. Ostalih 70% specijalnih knjižnica ne planira se uopće povezati s internetom. Zatim, OPAC (The Online Public Access Catalogue), jedan je od ključnih servisa koje knjižnice nude u informacijsko tehnološkom razdoblju. Istraživanje otkriva kako samo 5% ukupnog broja

---

<sup>22</sup> Usp. Isto, str. 9-11.

<sup>23</sup> Usp. Islam, Anwarul; Panda, K.C. IT in special libraries in Bangladesh: a case study. // The Electronic Library 27, 1(2009), str. 150. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02640470910934650> (2016-06-03)

<sup>24</sup> Usp. Ghosh, Sharmila. Service evaluation in a special library: supporting development research at the Institute of Social Sciences Library, New Delhi. // Library Review 52, 2(2003), str. 76. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242530310462152> (2016-06-03)

ispitanih specijalnih knjižnica omogućuje svojim korisnicima pristup OPAC-u, a samo 4% ih planira ovu praksu uvesti u budućnosti.<sup>25</sup>

Specijalne knjižnice koje se nalaze u daleko povoljnijem položaju uspješno su uklopile tehnologiju u gotovo sve usluge koje mogu pružiti svojim korisnicima. Primjer dobre prakse u ovome je slučaju svakako knjižnica Waterford Instituta tehnologije u Irskoj. Ova knjižnica, osim bogatih, digitaliziranih i specijaliziranih zbirki, posjeduje nekoliko samoposlužnih uređaja, WiFi povezanost, mnoštvo web servisa, elektroničke časopise i baze podataka koji pokrivaju više različitih znanstvenih područja, online repozitorije i RSS izvore koji čine skupinu od samo nekoliko promjena uvedenih u poslovanje knjižnice kroz posljednjih godina.<sup>26</sup>

### **3.5. Digitalizacija i specijalne knjižnice**

Važnost digitalizacije za specijalne knjižnice je neupitna. Neophodna je međusobna suradnja knjižnica kod digitalizacije materijala koja rezultira mnoštvom lako dostupnih dokumenata i izvora potrebnih za istraživanja i učenje. Iako je na globalnoj razini prepoznata potreba za izgradnjom digitalnih zbirki upravo zbog mnogih prednosti koje donosi, postoji i nedostatak koji se manifestira previsokim cijenama, količinom potrebnoga rada te vremena koje je u proces potrebno uložiti.<sup>27</sup>

Na mrežnim stranicama specijalnih knjižnica mogu se pronaći specijalne digitalne zbirke koje se najčešće pohranjuju u digitalnim repozitorijima. Zadatak je specijalne knjižnice koja posjeduje digitalne zbirke ili kreće u proces digitalizacije uspostavljanje i razvoj digitalnih repozitorija. Na mrežnoj stranici knjižnice Duke Sveučilišta (Durham, SAD) nalaze se smjernice za pomoć pri izradi i organizaciji digitalnih repozitorija. Posebno se ističe važnost dokumentiranja svakog koraka u procesu rada na razvoju repozitorija te uklapanje u plan poslovanje matične ustanove. Smjernice ove specijalne knjižnice sastoje se od šest koraka u kojima je sažeto opisan proces uspostavljanja digitalnog repozitorija koji započinje odabirom odgovarajućih softverskih alata. Zatim slijedi definiranje ciljeva (što se želi omogućiti

---

<sup>25</sup> Usp. Islam, Anwarul; Panda, K.C. Nav. dj., str. 152-155.

<sup>26</sup> Usp. Darbey, Neil; Hayden, Helen. Special collections for beginners: a case study of special collections at Waterford Institute of Technology library service. // New Library World 109, 5/6(2008), str. 259. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/03074800810873605> (2016-06-03)

<sup>27</sup> Usp. Shampa, Paul; Sashi, Singh. Digitization initiatives and special libraries in India. // The Electronic Library 32, 2(2014), str. 222-223. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-02-2012-0022> (2016-06-03)



korisnicima, što se želi istaknuti) te usporedba s mogućnostima financiranja. Nakon početnih koraka slijedi detaljna analiza korisnika i potražnje, pružanje prve verzije projekta odabranoj skupini korisnika na reviziju te suradnja s kolegama na poboljšanju testne inačice repozitorija.<sup>28</sup>

Istraživanje projekta digitalizacije u specijalnim knjižnicama u Indiji potvrdilo je kako je veća dostupnost dokumenata primarni cilj digitalizacije, a također i očuvanje vrijednosti sadržaja te digitalno arhiviranje vrijednih i krhkih dokumenata. Što se tiče korisnika, faktori koji ih motiviraju da pristupe digitaliziranim sadržajima su dostupnost putem interneta, bilo kada i bilo gdje, lakoća pretraživanja te neovisnost o osoblju knjižnice pri lociraju dokumenata.<sup>29</sup>

Razvoj specijalnih knjižnica i njihovih usluga trebao bi biti dosežan implementiranjem tehnologije u svakodnevno poslovanje. Zbog toga se, konkretno na primjeru specijalnih knjižnica u Libiji, očekuje kako će kreiranje novčano prihvatljive digitalne (virtualne) knjižnice riješiti probleme u pružanju usluga s kojima se libijske knjižnice suočavaju. Generalno je poznato kako specijalne knjižnice prolaze kroz teže razdoblje zbog neprestanih promjena uzrokovanih informacijskom i komunikacijskom tehnologijom. Iz tog su razloga specijalne knjižnice primorane istražiti načine na koje mogu prihvatiti i implementirati informacijsku tehnologiju kako bi razvile kvalitetne usluge kojima će se služiti stručnjaci, znanstvenici i istraživači.<sup>30</sup> U svrhu istraživanja provedeni su intervjui s djelatnicima specijalnih knjižnica te s korisnicima. Intervjui su rezultirali popisom najčešće korištenih mrežnih izvora i čestih problema s kojima se i djelatnici i korisnici suočavaju. Na osnovu toga bilo je moguće utvrditi na koji način korisnici pretražuju informacije te su na taj način kreirani metapodaci i zahtjevi potrebni za uspostavljanje digitalne knjižnice. Istraživanje korisnika pokazalo se kao najbitnija aktivnost koja se provodi kod dizajniranja digitalnih knjižnica. Rezultati istraživanja upućuju na veliku razliku između ponude i potražnje. Naime, pokazalo se kako specijalne knjižnice u Libiji ne mogu pružiti usluge visoke kvalitete zbog problema s kojima se suočavaju. Stoga je u ovakvim slučajevima najbolji potez kreiranje digitalne knjižnice i pružanje digitalnih usluga

---

<sup>28</sup> Usp. Duke University libraries. URL: <http://blogs.library.duke.edu/bitstreams/2016/08/28/developing-duke-digital-repository-messy-business/> (2016-09-13)

<sup>29</sup> Usp. Shampa, Paul; Sashi, Singh. Nav. dj., str. 232.

<sup>30</sup> Usp. Elaieess, Ramadan. Developing information services for special library users by designing a low cost digital library: The Experiment of NOC-Digital Library. Str. 1-2. URL: [http://eprints.rclis.org/14405/1/Developing\\_information\\_services\\_for\\_special\\_library\\_users\\_by\\_designing\\_a\\_low\\_cost\\_digital\\_library.pdf](http://eprints.rclis.org/14405/1/Developing_information_services_for_special_library_users_by_designing_a_low_cost_digital_library.pdf) (2016-06-03)

kako bi krajnji korisnici dobili raznolike i kvalitetne informacije te kako bi se, u konačnici, zadovoljile raznovrsne informacijske potrebe.<sup>31</sup>

Zaključno, opravdana je činjenica kako su knjižnični i informacijski sustavi osnova svakog instituta te kako trebaju poboljšanje kroz automatizaciju i digitalizaciju. Pri tome treba voditi računa da se u razdoblju s gomilom informacijskih potreba prava informacija pruži pravome korisniku u pravo vrijeme.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Usp. Isto, str. 6.

<sup>32</sup> Usp. Mohammad, Anas; Jafar, Iqbal; Parvez, Ahmad. Impact of automation on library services in selected management institutes at Aligarh: a survey. // The Electronic Library 32, 3(2014), str. 306. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-11-2011-0157> (2016-06-03)

#### 4. Zaključak

Pružanje usluga u specijalnim knjižnicama susreće se s mnogim promjenama i izazovima, a razlog su nove tehnologije i virtualno okruženje u kojemu knjižnice danas posluju. Kako bi održale visoku kvalitetu usluga i zadovoljile informacijske potrebe krajnjih korisnika, specijalne se knjižnice moraju prilagoditi te pronaći načine uspješne implementacije informacijske i komunikacijske tehnologije u pružanje usluga te u edukaciju korisnika. Edukacija korisnika je trenutno, a bit će i u budućnosti, ključna za korištenje novih ili tehnologijom unaprjeđenih usluga uz, naravno, cjeloživotno učenje i stručno usavršavanje knjižničara. Nadalje, utvrđeno je kako knjižnice trebaju posjedovati odgovarajuće resurse i kadrove kako bi razvoj usluga uopće bio moguć. Svaka odluka o uvođenju ili proširenju usluga temelji se na detaljnim istraživanjima potreba korisnika i mogućnostima knjižnice i matične ustanove. Pokazalo se kako u nekim zemljama svijeta nema interesa, a ni resursa za razvoj i unaprjeđenje specijalnih knjižnica. Zastarjelost opreme i prakticiranje zastarjelih metoda još uvijek je zastupljeno u slabije razvijenim državama. Stoga je moguće reći kako je financiranje veliki problem kada se govori o razvoju i kvaliteti usluga, no knjižnice nisu potpuno nemoćne u takvim situacijama. U svrhu prikupljanja novca za uvođenje i razvoj novih usluga knjižnica može organizirati različite aktivnosti koje bi privukle investitore. Promocija je u specijalnim knjižnicama često zanemarena, ali upravo njome moguće je povećati popularnost i privući nove korisnike ili potencijalne donatore te na takav način pridonijeti ne samo razvoju usluga, već i razvoju knjižnice uopće. Unatoč svim poteškoćama i nepravilnostima u radu, specijalne knjižnice trebaju nastojati korisnicima pružiti relevantne i pravodobne informacije jer im je to i glavna uloga u društvu.

## Literatura

1. Asghar, Mahe Bushra; Shafique, Farzana. Service evaluation in special libraries of Bahawalpur: a comparative study of GCT, QMC, and UCET. // Library Philosophy and Practice 11, 13 (2012), str. 1-14. URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=f0430c9f-892a-4a21-97c0-d1d565bab9e8%40sessionmgr4005&hid=4104> (2016-06-03)
2. Barne, Ilana. Geospatial services in special libraries: a needs assessment perspective. // Public Services Quarterly 9, 2(2013), str. 180–184. URL: <https://eric.ed.gov/?q=Geospatial+Services+in+Special+Libraries%3a+A+Needs+Assessment+Perspective&id=EJ1005055> (2016-06-03)
3. Darbey, Neil; Hayden, Helen. Special collections for beginners: a case study of special collections at Waterford Institute of Technology Library Service. // New Library World 109, 5/6(2008), str. 258 – 272. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/03074800810873605> (2016-06-03)
4. Duke University libraries. URL: <http://blogs.library.duke.edu/bitstreams/2016/08/28/developing-duke-digital-repository-messy-business/> (2016-09-13)
5. Elaïess, Ramadan. Developing information services for special library users by designing a low cost digital library: The Experiment of NOC-Digital Library. URL: [http://eprints.rclis.org/14405/1/Developing\\_information\\_services\\_for\\_special\\_library\\_users\\_by\\_designing\\_a\\_low\\_cost\\_digital\\_library.pdf](http://eprints.rclis.org/14405/1/Developing_information_services_for_special_library_users_by_designing_a_low_cost_digital_library.pdf) (2016-06-03)
6. Ghosh, Sharmila. Service evaluation in a special library: supporting development research at the Institute of Social Sciences library, New Delhi. // Library Review 52, 2(2003), str. 76 – 83. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242530310462152> (2016-06-03)
7. Islam, Anwarul; Panda, K.C. IT in special libraries in Bangladesh: a case study. // The Electronic Library 27, 1(2009), str. 149 – 161. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02640470910934650> (2016-06-03)
8. Konjević, Sofija; Pažur, Ivana. Korištenje i stav znanstvenika Instituta «Ruđer Bošković» prema elektroničkim časopisima – istraživanje korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3-4 (2002), str. 1-33. URL: [http://fulir.irb.hr/65/1/Elektronicki\\_casopisi-istra%C5%BEivanje\\_korisnika.pdf](http://fulir.irb.hr/65/1/Elektronicki_casopisi-istra%C5%BEivanje_korisnika.pdf) (2016-06-03)

9. Majstorović, Zagorka. Analiza stanja specijalnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. URL: [http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza\\_stanja\\_specijalne-knjiz\\_RH.pdf](http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/04/Analiza_stanja_specijalne-knjiz_RH.pdf) (2016-06-03)
10. Mohammad, Anas; Jafar, Iqbal; Parvez, Ahmad. Impact of automation on library services in selected management institutes at Aligarh: a survey. // The Electronic Library 32, 3(2014), str. 296 – 307. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-11-2011-0157> (2016-06-03)
11. Murray, Tara E. Reference and research services in special libraries: navigating the evolving riches of Information. // Journal of Library Administration 54 (2014), str. 518–528. URL: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=21&sid=f0430c9f-892a-4a21-97c0-d1d565bab9e8%40sessionmgr4005&hid=4104> (2016-06-03)
12. Pažur, Ivana; Macan, Bojan. KEKS- kratki edukacijski knjižnični seminari, primjer poučavanja korisnika knjižnice instituta „Ruđer Bošković“ u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), str. 73-86. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/119840> (2016-06-03)
13. Shampa, Paul; Sashi, Singh. Digitization initiatives and special libraries in India. // The Electronic Library 32, 2(2014), str. 221 – 238. URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-02-2012-0022> (2016-06-03)
14. Standardi za specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Ministarstvo kulture, 2011. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/Standardi/STANDARDI%20ZA%20SPECIJALNE%20KNJI%C5%BDNICE1.doc> (2016-06-03)